

§4 区役所どうですか？

このコーナーでは、区役所の取組を掘り下げて紹介し、ご意見等を募集します。今回は、窓口向上に関する取組です。

サービス向上が使命！

「窓口サービス向上プロジェクトチームです！！」

窓口サービス向上プロジェクトチーム(PT)って？

淀川区役所の窓口サービス向上を目的にH24.7に結成されたプロジェクトチーム。

淀川区役所すべての課から、1～2名の参加を募り、全庁横断的に区役所全体のサービス改善に取り組んでいます。



H25 年度
区役所ミシユラン
窓口サービスの格付結果



淀川区役所は残念ながら星1つ(民間窓口サービスの平均レベル)のままでした。今後もさらなるサービスの向上に引き続き取組を進めます！

平成 24 年度の主な取組み

手続き案内チラシの作成

転出・転入・出生・死亡・婚姻・離婚の届け時に、必要な各種手続きや担当窓口をまとめたチラシを、それぞれの届出別に作成しました。



50 音別キーワード検索の作成

区役所で行われている業務を 50 音別に並び、各担当の窓口職員に配付しました。

お客様が区役所を訪れた目的を職員に告げると、職員がその窓口を素早く調べることができ、お客様を案内できるようになりました。

平成 25 年度の主な取組み

窓口対応マニュアルの作成

窓口を訪れるお客様に対して丁寧な印象を与えられると思われる対応方法を例示し、職員全員に配布しました。

このマニュアルは、携帯しやすく、受付カウンターに常備できるよう、A4 両面 1 枚で収まる実践的な内容となっています。

50 音別キーワード検索のリニューアル！

前年作成した 50 音別キーワード検索を、リニューアルし職員に再配付。そして1階フロアの2か所に拡大掲出し、お客さまも利用できるように改善しました。



さらに改善

Enjoy
&
Happy

区役所にくるみんなが楽しくなるように！いろんなことに取組んでいます

キッズコーナーの設置

退屈な待ち時間に、お子様が楽しく遊べる絵本・ブロック・おもちゃなどを用意したキッズコーナーを設置しています☆



クリスマスの飾りつけ

11月28日から12月26日まで、各階にクリスマスの飾り付けを実施しました。

